

Regulierungsverhalten der Versicherer: Kürzen mit System?

Nach einem unverschuldeten Verkehrsunfall erwarten Geschädigte zu Recht eine zügige und vollständige Regulierung. Die Praxis sieht häufig anders aus: Kaum liegt das Gutachten eines unabhängigen Kfz-Sachverständigen vor, folgt ein Abrechnungsschreiben der gegnerischen Haftpflichtversicherung. Positionen werden gestrichen, Stundenverrechnungssätze reduziert, Verbringungs- oder Reinigungskosten abgelehnt. Beigefügt ist oftmals ein „Prüfbericht“ von ControlExpert, DEKRA, Claims Controlling oder einem vergleichbaren Dienstleister. Doch rechtlich ist ein solcher Bericht keineswegs das letzte Wort.

Maßstab ist § 249 BGB. Der Geschädigte darf grundsätzlich den zur Wiederherstellung erforderlichen Geldbetrag verlangen. Bei einem Schaden oberhalb der Bagatellgrenze ist er berechtigt, einen unabhängigen Sachverständigen seiner Wahl einzuschalten. Dessen Gutachten dokumentiert nicht nur sichtbare Beschädigungen. Es legt Reparaturweg, Arbeitszeiten, Ersatzteilpreise, regionale Stundenverrechnungssätze, Wertminderung und gegebenenfalls den Wiederbeschaffungs- und Restwert fest. Es beruht regelmäßig auf einer Fahrzeugbesichtigung.

Prüfberichte der Versicherer funktionieren anders. Häufig wird das Fahrzeug nicht besichtigt. Stattdessen werden Gutachtendaten und Fotos digital verarbeitet und mit hinterlegten Kalkulationsvorgaben abgeglichen. Einzelne Positionen erscheinen anschließend als „nicht erforderlich“, „bereits enthalten“ oder „nicht ortsüblich“. Wer den Bericht erstellt hat, welche Qualifikation die verantwortliche Person besitzt und auf welcher konkreten technischen Prüfung die Kürzung beruht, bleibt nicht selten offen. Ein solcher Bericht ist deshalb kein neutrales Gegengutachten. Er ist zunächst Parteivortrag des Versicherers und muss sich an denselben Anforderungen messen lassen wie jede andere Einwendung.

Das hat das Amtsgericht Berlin-Mitte mit Urteil vom 6. Februar 2026, Az. 101 C 25/25 V, deutlich gemacht. Der dort vorgelegte Prüfbericht war nach Auffassung des Gerichts kein aussagekräftiges Schadensgutachten und keine tragfähige Grundlage für die fiktive Abrechnung. Es fehlten ein erkennbarer sachverständiger Aussteller und eine Besichtigung des Fahrzeugs. Dem Geschädigten könne nicht zugemutet werden, allein aufgrund eines solchen Prüfberichts anzunehmen, der vom eigenen Sachverständigen ermittelte Reparaturaufwand sei unzutreffend. Die Entscheidung bestätigt eine verbreitete Linie: Pauschale, automatisierte oder nicht einzelfallbezogene Kürzungen ersetzen keine sachverständige Auseinandersetzung mit dem konkreten Schaden.

Auch die Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs stärkt die Position des Geschädigten. Bei tatsächlich durchgeführter Reparatur fällt das sogenannte Werkstattisiko grundsätzlich dem Schädiger zur Last. Der Geschädigte soll nicht dafür einstehen müssen, dass eine von ihm beauftragte Fachwerkstatt möglicherweise zu hohe oder unnötige Positionen abrechnet, solange ihn kein Auswahl- oder Überwachungsverschulden trifft. Der BGH hat diese Grundsätze am 16. Januar 2024 in mehreren Entscheidungen, unter anderem VI ZR 253/22 und VI ZR 266/22, präzisiert. Ein nachträglicher Prüfbericht kann nicht ohne Weiteres einzelne Rechnungspositionen aus der Erstattung herauslösen.

Anders ist die Lage bei fiktiver Abrechnung: Hier wird nicht nach einer bezahlten Rechnung, sondern auf Gutachtenbasis abgerechnet. Der Versicherer darf Einwendungen erheben und unter bestimmten Voraussetzungen auf eine günstigere, technisch gleichwertige und mühelos erreichbare Reparaturmöglichkeit verweisen. Dafür genügt aber kein abstraktes Zahlenwerk. Die benannte Werkstatt, ihre Preise, die technische Gleichwertigkeit und die tatsächliche

Zugänglichkeit müssen nachvollziehbar dargelegt werden. Der BGH hat mit Urteil vom 28. Januar 2025, Az. VI ZR 300/24, erneut hervorgehoben, dass bei fiktiver Abrechnung grundsätzlich die vom Sachverständigen ermittelten üblichen Kosten einer markengebundenen Fachwerkstatt Ausgangspunkt sein können.

Für Geschädigte gilt deshalb: Kürzungen nicht vorschnell akzeptieren. Prüfbericht, Gutachten und Abrechnungsschreiben sollten fachlich und rechtlich geprüft werden. Häufig geht es nicht nur um einzelne Kleinbeträge, sondern um eine Vielzahl von Positionen, die sich zu erheblichen Summen addieren. Auch die Kosten einer ergänzenden Stellungnahme des Sachverständigen können erstattungsfähig sein, wenn der Versicherer technische Einwände erhebt, die der Geschädigte selbst nicht beurteilen kann.

Versicherer dürfen prüfen. Sie dürfen aber nicht durch pauschale Kürzungen den Reparaturweg diktieren oder ein qualifiziertes Gutachten durch eine anonyme Bildschirmkalkulation ersetzen. Wer nach einem Unfall vollständigen Schadensersatz verlangt, sollte deshalb auf einer konkreten, nachvollziehbaren und einzelfallbezogenen Regulierung bestehen.

Für Sie schrieb

Rechtsanwalt Marcus Gottlob

Fachanwalt für Verkehrsrecht